

L'ENTRETIEN

1. Définition

L'entretien est une situation de **communication orale**, l'un est l'enquêteur et l'autre l'enquêté (plus rarement un groupe).

Les données recueillies sont essentiellement **des opinions, des motivations c'est-à-dire des informations qualitatives**.

Il est souvent choisi pour compléter une enquête par questionnaire.

2. Les différents types d'entretien

Il existe 3 types d'entretiens :

- **L'entretien non directif** : il repose sur une expression libre de l'enquêté à partir d'un thème proposé par l'enquêteur. L'enquêteur se contente alors de suivre et de noter la pensée, le discours de l'enquêté sans poser de questions.
- **L'entretien directif** : ce type d'entretien s'apparente sensiblement au questionnaire, à la différence que la transmission se fait verbalement plutôt que par écrit. Dans le cadre de cet entretien, l'enquêteur pose des questions selon un protocole strict, fixé à l'avance (il s'agit d'éviter que l'interviewé ne sorte des questions et du cadre préparé).
- **L'entretien semi-directif** : il porte sur un certain nombre de thèmes qui sont identifiés dans un guide d'entretien préparé par l'enquêteur. L'interviewer, s'il pose des questions selon un protocole prévu à l'avance parce qu'il cherche des informations précises, s'efforce de faciliter l'expression propre de l'individu, et cherche à éviter que l'interviewé ne se sente enfermé dans des questions.

3. Le guide d'entretien

L'outil qui sert de support est le **guide d'entretien**, document qui liste les thèmes ou les questions à aborder et qui permet parfois de saisir les réponses au fur et à mesure de l'entretien.

Le guide d'entretien liste :

- Les **thèmes** à aborder pour un entretien non directif.
- Plusieurs **questions** qu'il est possible de poser pour un entretien semi-directif.
Le guide prévoit parfois des questions de substitution, complémentaires ou de clarification lorsque la réponse n'est pas satisfaisante.
- Les questions sous forme d'un **questionnaire** pour un entretien direct.

3.1 Les différents éléments d'un guide d'entretien

Titre

Inégalités des pratiques culturelles

Remarques préliminaires

Les entretiens seront conduits de manière semi-directive :

- Le psychosociologue se calera sur la logique du discours et les termes employés par les interviewés.
- Le guide d'entretien présenté dans les pages qui suivent fonctionne comme un aide-mémoire destiné à répertorier les points à aborder lors des entretiens. Il ne s'agit en aucun cas d'un questionnaire qui serait repris ligne par ligne. De la même façon, l'ordre pourra être modifié pour suivre l'enchaînement logique du discours des interviewés.

L'animateur portera une attention toute particulière au vocabulaire employé par les personnes interrogées.

Présentations

1. Présentation rapide de l'enquête et son contexte

➤ REMERCIEMENTS POUR L'ENTRETIEN ACCORDE

Merci d'avoir accepté de répondre à un entretien complémentaire à l'enquête précédente.

Celle-ci portait en partie sur la culture et les inégalités d'accès à la culture. Nous voudrions approfondir avec vous ce sujet.

➤ PRESENTATION DU PSYCHOSOCIOLOGUE

➤ PRESENTATION DE LA DEMARCHE ET DE L'OBJET DE L'ENTRETIEN :

Nous allons discuter pendant 1h de différents thèmes. Ce qui m'importe, c'est de bien comprendre votre point de vue, comment vous voyez les choses. Dites-moi les choses le plus librement possible.

➤ RAPPEL DES REGLES DE L'ENTRETIEN (ENREGISTREMENT)

Je tiens à vous rappeler que cet entretien est anonyme : vos réponses seront utilisées uniquement à des fins d'analyse et ne seront jamais reliées à vos nom et prénom.

2. Présentation rapide des interviewés

➤ PRENOM, AGE

➤ VIE DE FAMILLE, ENVIRONNEMENT

➤ SITUATION PROFESSIONNELLE

➤ PRINCIPAUX LOISIRS, ACTIVITES ...

Consignes pour enquêteur

1 – Définition des contours de la « culture »

Pour commencer je voudrais vous demander à quoi vous pensez spontanément quand je vous dis le mot « culture ». Pouvez-vous me dire comment vous personnellement vous comprenez / définiriez ce mot de « culture » ?

- *Consigne enquêteur : si l'interviewé dit ne pas savoir ce qu'on entend par culture, lui dire que chacun a son opinion certains pensent que la culture comprend les lettres et les arts, d'autres pensent qu'elle comprend bien d'autres activités comme regarder la télévision et aussi des valeurs, des traditions et des façons de vivre propres à un pays une région, un groupe social.*

2 – L'accès à la culture : considération et inégalité

Pensez-vous que la télévision, la radio, internet permettent un accès plus facile à la culture ? Pourquoi ?

On restreint souvent la culture à certaines connaissances sur la littérature, les arts (l'histoire ?). Pensez-vous que c'est important d'avoir accès à la culture définie de cette manière ? Pourquoi ?

Vous-même personnellement avez-vous le sentiment d'y avoir eu accès autant que vous le souhaitiez ?

- *Si vous n'y avez pas eu suffisamment accès*, pourquoi (rôle de l'école, de la famille, lieu de vie, prix) ? Considérez-vous que cela a été un handicap pour vous ? Avez-vous l'impression d'avoir dans votre vie à un moment ou à un autre « manqué de culture » ? Dans quelles circonstances ? Pouvez-vous me donner des exemples précis ?

- *Si vous y avez eu suffisamment accès* est-ce parce que vous n'étiez pas très intéressé par ces questions culturelles ou est-ce parce que vos attentes ont été satisfaites ? Dans ce dernier cas, qu'est-ce qui a permis cet accès à la culture ? Cela vous a-t-il été utile dans la vie ? Pourquoi, pouvez-vous me donner des exemples ?

Consigne enquêteur : si la personne n'a aucune idée sur ce qui a permis l'accès à la culture, la relancer en parlant de la famille, de l'école, des proches ou de la volonté personnelle

Clôture de l'entretien

Avez-vous quelque chose à ajouter que nous n'aurions pas évoqué ?

Remerciements

Sous-titres

Questions

Question ouverte

Remerciements

Remerciements

Thème et objectif

Présentation l'enquêteur

Conditions matérielles

Anonymat /confidentialité

Présentation enquêteur

3.2 Exemples de guides d'entretien pour des entretiens semi-directifs

GRILLE D'ENTRETIEN « La violence sur le territoire de L. »

PRÉSENTATION DE L'INTERVIEWEUR
<p>Bonjour, je m'appelle _____.</p> <p>Je réalise une enquête pour la ville de L. qui cherche à connaître le ressenti de la population sur la violence afin de réfléchir sur les mesures de prévention à mettre en place.</p> <p>La durée de cet entretien n'excédera pas 1 heure.</p> <p>Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions les thèmes suivants : la criminalité et la victimation, le désordre et les incivilités (nuisances), la perception de la sécurité ou le sentiment de sécurité et l'appréciation des services à la population. En ayant ces thèmes en tête...</p>

PROBLÈMES DE SÉCURITÉ

Questions principales	Questions complémentaires	Questions de clarification
<ul style="list-style-type: none"> Pouvez-vous me parler des problèmes de sécurité présents sur votre territoire ? OU Quels sont les problèmes de sécurité qui touchent votre territoire ? 	<ul style="list-style-type: none"> Comment avez-vous pris connaissance de ces problèmes ? Pourquoi cela est-il considéré comme un problème ? Dans quelles circonstances ce problème survient-il ? Quelle est l'ampleur du problème ? Quels sont les endroits, moments, victimes, les plus touchés par ce problème ? 	<ul style="list-style-type: none"> Pouvez-vous m'en dire un peu plus ? Pouvez-vous m'en dire davantage ? Pouvez-vous me donner des exemples ?
<ul style="list-style-type: none"> D'après votre expérience, quels sont les problèmes de sécurité qui dérangent le plus les citoyens ? OU Quels sont, selon vous, les problèmes de sécurité les plus préoccupants de votre territoire ? 	<ul style="list-style-type: none"> Pour quelles raisons ? 	
<p style="text-align: center;">CLOTURE</p> <ul style="list-style-type: none"> Est-ce qu'il y a d'autres problèmes de sécurité que nous n'avons pas abordés et qui vous semblent préoccupants ? OU Avez-vous quelque chose d'autre à ajouter concernant les problèmes de sécurité ou les services à la population ? 		

ANNEXE

Guide d'entretien étudiants

Objectif 1 : les attitudes générales à l'égard des bibliothèques

Consigne initiale : lorsque l'on prononce le mot bibliothèque, à quoi penses-tu ? Ça représente quoi pour toi ?

- les services imaginés
- les attentes au niveau des bibliothèques (conseils...)
- et la BU, qu'est-ce que ça représente ?
- tes attentes différent-elles des bibliothèques plus générales ?

Consigne initiale : « Dans quelle sorte de bibliothèque vas-tu ? »

- les bibliothèques dont l'interviewé est l'utilisateur ?
- les raisons du choix
- la bibliothèque la plus utilisée et pourquoi ?
 - . qualité des ouvrages
 - . quantité des ouvrages
 - . facilité de rechercher de l'information
 - . facilités pratiques (proximité...)
 - . accueil et compétence du personnel
 - . autres

Objectif 2 : les attitudes à l'égard de la BU de Créteil

Consigne initiale : « Et la BU de Créteil, peux-tu m'en parler ? »

- comment l'as-tu connue ?
- la fréquentes-tu ? Sinon, pourquoi ?
- y vas-tu régulièrement ?
- quelles sont les raisons qui te poussent à y aller ?
- comment l'utilises-tu ?

Objectif 3 : améliorations de la BU de Paris XII

Consigne initiale : « Que proposerais-tu pour améliorer la BU de Créteil ? »

Prendre la liste des différents services mis en place par la BU, dont l'étudiant n'a pas parlé, avant de poser des questions fermées sur chaque service.

- connaissance ou pas
- utilisation ou pas
- satisfaction ou pas

Liste des différents services :

- le prêt
- le prêt interbibliothèques
- la salle des périodiques
- la salle de documentation
- les salles de travail
- les fichiers tiroirs
- l'interrogation des banques de données
- la recherche informatique des revues disponibles
- le service des thèses et des mémoires

« Maintenant que tu connais ces services, penses-tu qu'ils puissent t'être utiles, et vas-tu les utiliser prochainement ? »